



INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS CLAVES DEL SIGC-SUA

PC04 GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

SERVICIO DE INFORMÁTICA

REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA. PROCESOS ESTRATÉGICOS PE.01. PLANIFICACIÓN Y MEJORA CONTINUA Y
PE.02. RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Control de documentación.

Elaborado por: Equipo de procesos/Unidades	Aprobado por: Gerencia
Nombre: Adelaida Cabrero Bueno	Nombre: Nicolás Ruiz Reyes
Cargo: Jefe de Servicio/Unidad	Cargo: Gerente
Fecha: 5/04/2019	Fecha:

**ESTRUCTURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS.**

1. Resultados del cuadro de mando de los indicadores de procesos.
2. Resultados del seguimiento de la encuesta general de usuarios.
3. Resultados del seguimiento de las encuestas post-servicios.
4. Resultados del seguimiento de quejas/sugerencias/felicitaciones.
5. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Internas.
6. Identificación, control y tratamiento de No Conformidades. Auditorías.
7. Resultados del seguimiento de la encuesta de personas.
8. Análisis ejecutivo de los resultados.
9. Identificación y análisis de las mejoras incorporadas en los procesos 2018.
10. Relación de equipos internos para la calidad 2018.
11. Propuestas de acciones de mejora de los procesos 2019.
12. Propuestas de nuevos objetivos de calidad del SIGC-SUA y mejora de la gestión del SIGC-SUA 2019.
13. Propuestas de revisión y mejora de la documentación de procesos 2019.
14. Valoración o consideraciones finales.

**1. RESULTADOS DEL CUADRO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE PROCESO.**

Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	Cumplido
PC04	I.[PC 04.11]-01-[SINF]	Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.	Semestral	SINF	100	100	100	100,00%	100%	100%	100%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.11]-06	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de web corporativo	Semestral	SINF	99,98	99,9	99,92%	99,52%	99,38%	>=96%	100%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.11]-07	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de correo-e de la UJA	Semestral	SINF		99,89	99,89%	99,97%	99,39%	>=96%	100%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.11]-08	Porcentaje de horas de disponibilidad anual de la plataforma de Universidad Virtual	Semestral	SINF		99,91	99,75%	99,64%	99,01%	>=96%	100%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.11]-09	Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio Google APPS Education.	Semestral	SINF		99,91	99,92%	99,97%	100%	>=96%	100%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.13]-13	Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos.	Semestral	SINF	1,59	1,66	1,22	1,82 €	1,29 €	<=3	1,48 €	Cumplido



Proceso	Código-2018	Nombre Indicador	Periodicidad de medición	Servicio /Unidad	Resultado 2013	Resultado 2014	Resultado 2015	Resultado 2016	Resultado 2017	Valor Objetivo 2018	Resultado 2018	Cumplido
PC04	I.[PC 04.13]-16.1	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días.	Semestral	SINF	86	82	83%	78,08%	75,82%	>=70%	75,99%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.13]-16.2	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos:0- 2 días.	Semestral	SINF	93	90	89%	83,48%	81,83%	>=80%	83,28%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.13]-16.3	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0-5 días.	Semestral	SINF	98	97	97%	94,02%	95,56%	>=92%	93,40%	Cumplido
PC04	I.[PC 04.13]-26	Porcentaje de incidencias resueltas en 1º nivel de soporte.	Continua	SINF			62,93%	60,61%	57,78%		56,56%	



2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ENCUESTA GENERAL DE USUARIOS.

Código encuesta	Unidad	Indicador Participación (%)					Valor global					Valor mejora				
		2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018	2014	2015	2016	2017	2018
EG-07-PC04-PC08	Servicio de Informática	80,06	100	100	100	100	3,9	3,73	3,76	3,96	4,1	4,00	3,69	3,81	3,93	4,05

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

3. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS.

Código encuesta	Unidad	2015			2016			2017			2018		
		Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora	Índice part.	M. Global	M. mejora
EP-10-PC04	Servicio de Informática	20,00%	4,65	-	16,00%	4,68		14,72%	4,81		15,45%	4,79	

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado

NOTA: los resultados pueden presentar discrepancias con la información que figura en su correspondiente informe debido a que los cálculos se han homogeneizado para permitir la obtención de los indicadores globales y/o el alineamiento con las encuestas generales

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES.

Unidad	Proceso SIGC-SUA	Nº Quejas	% Quejas/ Respuestas	Media número días (quejas)	Nº Sugerencias	% Sugerencias/ Respuestas	Media número días (sugerencias)	Nº Felicidades
*SINF	PC04	13	100%	2,91	3	100%	4,46	15

*Nota: el número de quejas y sugerencias pueden estar referidas a los procesos PC04, PC08.

Se han recibido 15 felicitaciones en el 2018

5. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. INTERNAS.

No procede

6. IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES. AUDITORÍAS.

No procede

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE ENCUESTA DE PERSONAS.

Informe resultados Encuesta clima laboral:

[INF-2017-CL-SINF](#)

Pulse sobre el código para acceder al informe detallado



8. ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.

A. Indicadores 2018/tendencias.:

I.[PC 04.11]-01. Porcentaje del grado de cumplimiento de las actividades programadas en mantenimiento preventivo.

Todos los mantenimientos programados para el ciclo se han llevado a cabo sin incidencias reseñables. Se mantiene la tendencia. Se considera acorde al objetivo y capacidad del proceso, por lo que no se proponen cambios en el siguiente ciclo.

I.[PC 04.11]-06. Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de web corporativo.

El valor objetivo se ha superado y se ha mantenido la tendencia de años anteriores. No se proponen modificaciones.

I.[PC 04.11]-07. Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio de correo-e de la UJA

Se ha alcanzado un valor por encima del objetivo, siguiendo la tendencia de los últimos años. Se considera acorde al objetivo y capacidad del proceso, por lo que no se proponen cambios en el siguiente ciclo.

I.[PC 04.11]-09. Porcentaje de horas de disponibilidad anual del servicio correo-e de Google APPS Education

Se ha alcanzado un valor por encima del objetivo, siguiendo la tendencia de los últimos años. Se considera acorde al objetivo y capacidad del proceso, por lo que no se proponen cambios en el siguiente ciclo.

I.[PC 04.11]-08. Porcentaje de horas de disponibilidad anual de la plataforma de Universidad Virtual.

Se ha alcanzado un valor por encima del objetivo, siguiendo la tendencia de los últimos años. Se considera acorde al objetivo y capacidad del proceso, por lo que no se proponen cambios en el siguiente ciclo.

I.[PC 04.13]-13. Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos.

En el presente ciclo se observa una ligera subida de este indicador, de 1,29€ (2017) a 1,48€ (2018) que está lejos del valor objetivo, por lo que no se considera preocupante.

I.[PC 04.13]-16. Porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo finalizados desde su tramitación en los siguientes plazos: 0 días, 0-2 días, 0-5 días y más de 5 días hábiles.

Los valores obtenidos para el presente ciclo son satisfactorios y cumplen el valor objetivo. Se considera necesario revisar en el siguiente ciclo la denominación y descripción del indicador para reflejar con más propiedad el objetivo perseguido.

I.[PC 04.13]-26. Porcentaje de incidencias resueltas en 1º nivel de soporte

Se observa una leve disminución del valor obtenido: 56,56 % (2018) respecto al ciclo anterior: 57,78% (2017). En el presente ciclo se ha trabajado en el análisis del procedimiento de gestión de incidencias, incluido este indicador y se han acordado algunas acciones de mejora al respecto.

B. Encuestas, quejas y sugerencias y felicitaciones 2018/tendencias.:

Encuesta general de clientes:

La valoración global sigue siendo satisfactoria (93,37%), siendo 6 puntos superior respecto al ciclo 2017 (88,05 %). Cumpliendo el objetivo marcado de mantener el valor por encima del 85,00%. La media de satisfacción ha sido de 4,10, algo superior al ciclo 2017 (3,96), cumpliendo el objetivo de mantenerse por encima de 3,80.



La valoración de la percepción sobre la mejora sigue siendo satisfactoria (95,36%), algo más de 6 puntos superior respecto al ciclo 2017 (88,93%). Cumpliendo el objetivo marcado por el SINIF de mantener el valor del 90%. La media de satisfacción ha sido de 4,05, alcanzando el objetivo de mantener la media de satisfacción por encima de 3,80, siendo ligeramente superior (+0,12) a la del ciclo 2017 (3,93).

En este ciclo se mantiene el envío ponderado de encuestas a cada uno de los perfiles (PAS, PDI, Estudiantes), según el porcentaje de peticiones e incidencias recibidas en 2018: PDI: 48%, PAS: 39%, Estudiantes: 13%, pero teniendo en consideración que los porcentajes se han aplicado sobre la totalidad de cada uno de los colectivos. En total se han seleccionado un total de 2.660 encuestados (480-PDI, 198-PAS, 1982-Estudiantes) si bien la encuesta es remitida con éxito a un total de 2.592 por el nuevo sistema de encuestas. También se han recibido las observaciones/sugerencias segmentadas por perfiles.

El número de encuestas recibidas es mayor (203) que el ciclo anterior (162), incrementándose un 25,31%, aspecto que se valora positivamente pues permite disponer de más retroalimentación de los usuarios en valores absolutos. La tasa de respuesta sobre el número óptimo se mantiene respecto al ciclo 2017, 100% con las encuestas recibidas (nº óptimo es de 67 según la ficha técnica proporcionada por el SPE). El nº de encuestas recibidas por colectivo ha sido: PDI: 55%-111, PAS: 19%-38, Estudiantes: 26%-54. Desde el SPE, nos informan que se observa la recuperación de la tasa de respuesta del colectivo de Estudiantes, que ha podido deberse por el incremento del número de encuestas remitidas. Por parte del SINIF, también seguimos apreciando que el % de la tasa de respuesta del colectivo de Estudiantes, es bastante inferior al PDI y PAS, quizás por falta de motivación y desconocimiento de la importancia de las encuestas de nuestro sistema de gestión de la calidad. El SPE resalta que "la tasa de participación sobre el total de encuestas enviadas experimenta un decremento de 8,37 puntos porcentuales, pasando del 16,20% en el año 2017 a 7,83% en 2018.". En cambio si analizamos en términos relativos a cada colectivo, estas tasas son inferiores en el decremento y en el caso del PDI se ha incrementado, como puede verse reflejado en la tabla siguiente:

TASA DE PARTICIPACIÓN			
COLECTIVO	2017	2018	VARIACIÓN
PDI	14,80%	23,12%	+8,32%
PAS	20,50%	19,19%	-1,31%
ESTUDIANTES	6,00%	2,72%	-3,28%
GLOBAL	16,20%	7,83%	-8,37%

En cuanto a los términos absolutos, el SPE nos indica "se incrementa el número de encuestas recibidas en el colectivo estudiante (6 en 2017 a 54 en 2018) y PDI (74 en 2017 a 110 en 2018), observándose un descenso en el sector PAS (82 en 2017 a 38 en 2018)".

Por lo tanto, se ha incrementado el número de encuestas recibidas de los colectivos de estudiantes (+900%, como se pretendía con la acción de mejora implementada) y PDI (+48,65%), habiendo un descenso en el colectivo del PAS (-46,34%). A nivel global se ha recibido un 24,69% más de encuestas que 2017.

ENCUESTAS RECIBIDAS			
COLECTIVO	2017	2018	VARIACIÓN
PDI	74	110	+48,65%
PAS	82	38	-46,34%



ESTUDIANTES	6	54	+900,00%
GLOBAL	162	202	+24,69%

Es importante reseñar que el SINF, considera más relevante recibir un mayor número de encuestas para poder recabar más retroalimentación de los usuarios, no obstante se propone una acción de mejora para incrementar el nº de encuestas recibidas del colectivo del PAS para el siguiente ciclo de gestión.

Resaltaremos algún aspecto de los ítems consultados a nivel global:

- La tasa más alta de satisfacción es el ítem “El tiempo en el que el Servicio resuelve las necesidades que le plantea”, con un 96,33%.
- Se ha revisado específicamente si la satisfacción ha aumentado en el ítem “La utilidad y facilidad de acceso a la información disponible en la página web de cada uno de los servicios del Catálogo”, que es donde recibimos una mayor puntuación de insatisfacción (casi un 13% en 2017), tras las acciones realizadas en los objetivos operativos relacionados con la mejora de la Web institucional, que se abordaron en 2018. En 2018 se ha obtenido un 92,93% de satisfacción y un 7,07% de insatisfacción, reduciéndose a casi la mitad respecto a 2017.
- El colectivo de PDI ha pasado a ser el colectivo con un porcentaje de insatisfacción mayor a nivel global del SINF (14%).
- Por las indicaciones en observaciones o en las respuestas de insatisfacción de los diferentes ítems, del colectivo de estudiantes, se observa que bastantes casos está haciendo alusión a servicios o atenciones al usuario que no están bajo la responsabilidad del SINF.

En este ciclo se ha implementado una mejora solicitada en el ciclo anterior, de incluir un campo para recoger los motivos de insatisfacción del usuario en respuestas de valor (1 o 2), lo que ha permitido recoger más información para la mejora por parte de los usuarios, de cada uno de los ítems.

Encuestas postservicio:

La valoración media global sigue siendo muy satisfactoria, obteniéndose en el 2018 una puntuación media de 4,79 sobre 5, continuando con la mejoría de años anteriores.

Los usuarios siguen considerando de forma mayoritaria que el servicio prestado es “muy bueno” (puntuación 5), valorando de esta forma el 87% (436 incidencias) de las encuestas, prácticamente igual que el ciclo pasado.

Se analizan los datos de satisfacción segmentados por agrupación de servicios, relacionando valoración media, con cantidad de incidencias valoradas, tiempo medio de resolución de las mismas y tiempo medio de retraso. Todas tienen una valoración superior al 4, correspondiendo la más baja a los servicios de Docencia con un 4,27, que se debe a que dos de las once incidencias de este grupo de servicios se han valorado con un 2. Ambas se han analizado.

En cuanto a la participación, se han recibido 501 valoraciones de las 3.242 encuestas postservicio que se han enviado. Lo que da una tasa de respuesta muy superior al número óptimo calculado según la ficha técnica proporcionada por el SPE (66).

Quejas y sugerencias:

Se han recibido un total de 13 quejas y 3 sugerencias durante el año 2018. A todas se les ha dado respuesta dentro del plazo establecido en el proceso de quejas y sugerencias.

Las quejas o sugerencias que han generado una mejora son las numeradas como 357, 358, 359, 368, 379 y 381, referentes a la red inalámbrica del nuevo edificio de alojamientos.

Respecto a la queja QYS2018/130, se propondrá una acción de mejora al respecto.

**Felicitaciones:**

Se han contabilizado 15 felicitaciones recibidas en el Servicio de Informática por correo electrónico referentes a varios servicios, destacando cuatro de ellas por la nueva web.

Además se recibieron numerosas felicitaciones por la Exposición TIC de los 25 años, tanto verbal como mensajes de video recogidos en los puestos de autograbación.

B.1 Sistemas de difusión de los resultados de satisfacción de las encuestas generales y post-servicio implantadas por la Unidad.

Se ha publicado en la web del Servicio los resultados de la encuesta general del 2018 y de las encuestas postservicio: <https://www.ujaen.es/servicios/sinformatica/mejora-y-calidad/encuestas-y-valoraciones>

B.2. Sistema de objetivos determinado por la Unidad, de acuerdo con la propuesta objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción de los Usuarios del SIGC-SUA.

La satisfacción general ha cumplido el objetivo marcado de mantener el valor por encima del 85,00% (93,37%. La media de satisfacción ha sido de 4,10, algo superior al ciclo 2017 (3,96), cumpliendo el objetivo de mantenerse por encima de 3,80.

La valoración de la percepción ha cumplido el objetivo marcado por el SINF de mantener el valor del 90% (95,36%). La media de satisfacción ha sido de 4,05, alcanzando el objetivo de mantener la media de satisfacción por encima de 3,80, siendo ligeramente superior (+0,12) a la del ciclo 2017 (3,93).

C. Valoración integrada de los resultados y las mejoras del proceso 2018: (Referido al avance en la mejora de la gestión de este ciclo y sus impactos en los resultados que se obtienen).

Tras el análisis individualizado en cada uno de los apartados anteriores, se comprueba que se consigue una evolución favorable tanto en indicadores como en satisfacción de los usuarios, siguiendo la tendencia de ciclos anteriores. Se ha realizado diversas acciones de mejora derivadas de las quejas y sugerencias recibidas en este ciclo. En relación a las propuestas de mejora del ciclo actual, se han ejecutado la mayoría de ellas. Para el siguiente ciclo se han definido acciones encaminadas a la mejora continua y se considerarán además las propuestas y observaciones de auditoría que tengamos capacidad de abordar.

9. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS MEJORAS INCORPORADAS EN LOS PROCESOS 2018.

Código:	41-2018	Naturaleza de la mejora:	Nuevos objetivos POA. RIESGO
Proceso:	PC04. Gestión del Mantenimiento		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Proponer incluir en el POA objetivos de renovación tecnológica		
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivo de la mejora:	Disminución del equipamiento obsoleto		



Recursos previstos:	Jefe del Servicio y Jefes de Unidad		
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio		
Previsión de resultados:	Inclusión en el POA objetivos de renovación tecnológica Revisión anual		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	ene-18	Finalización: dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	Se han incorporado y desarrollado varios objetivos en el POA 2018: Renovación Aulas Informática (O18-006) Renove PAS (O18-013) ODA (O18-025) Web institucional (O18-028) Renovación telefonía fija y móvil (O18-035)		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada		

Código:	42-2018	Naturaleza de la mejora:	Instrucción Técnica. RIESGO. Común PC04	
Proceso:	PC04 y PC08			
Unidad/es:	Servicio de Informática			
Descripción de la mejora:	Solicitar a Gerencia, Junta de Personal y Comité de Empresa definición de los puestos de trabajo			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades			
Objetivo de la mejora:	Mejorar el clima laboral			
Recursos previstos:	Jefa del Servicio			
Responsable de implantación:	Jefa del Servicio			
Previsión de resultados:	Mejorar el resultado de la encuesta de clima laboral. Revisión anual.			
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	jun-18	Finalización:	dic-18



Descripción de resultados obtenidos:	<p>Recogida como una acción preventiva en el informe de riesgos psicosocial del SINF aprobado en diciembre del 2018 y comunicado a Gerencia por el SPRL.</p> <p>Se ha enviado por correo electrónico comunicación de este hecho a la Junta Personal y Comité de Empresa.</p> <p>Se espera mejorar los resultados de satisfacción en la encuesta de clima laboral de 2019.</p>
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	<p>Implantada.</p> <p>Mediante consulta se verifica que se ha realizado la petición indicada en la descripción de la mejora.</p>

Código:	43-2018	Naturaleza de la mejora:	Instrucción Técnica. RIESGO. Común PC04
Proceso:	PC04 y PC08		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Instar a la Gerencia y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales a finalizar el informe de la Evaluación de Riesgos Psicosociales del SINF que inició en noviembre del 2016.		
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivo de la mejora:	Mejorar el clima laboral		
Recursos previstos:	Jefa del Servicio		
Responsable de implantación:	Jefa del Servicio		
Previsión de resultados:	Mejorar el resultado de la encuesta de clima laboral. Revisión anual.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	jun-18	Finalización: dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	<p>En junio, el SPRL nos remite el informe 24/2017 (de fecha 29/09/2017). Se analiza entre el SPRL y el SINF y se acuerda definir la planificación de acciones preventivas.</p> <p>El 31/07/18 el SPRL nos envía propuesta planificación de actividades preventivas</p> <p>El 14/12/18, se aprueba el Plan de Acciones Preventivas.</p> <p>Se espera mejorar los resultados de satisfacción en la encuesta de clima laboral de 2019.</p>		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada.		



Código:	44-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna. RIESGO	
Proceso:	PC04. Gestión del Mantenimiento			
Unidad/es:	Servicio de Informática			
Descripción de la mejora:	Planificar la gestión y renovación de contratos			
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades			
Objetivo de la mejora:	Asegurar el mantenimiento del equipamiento y servicios			
Recursos previstos:	A determinar			
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio			
Previsión de resultados:	Aseguramiento de la disponibilidad de servicios Revisión anual			
Grado de prioridad:	Alta			
Fecha de Autorización de la Gerencia:				
Desarrollo temporal:	Inicio:	ene-18	Finalización:	dic-18
Descripción de resultados obtenidos:	Durante el 2018 se han realizado acciones formativas de la nueva Ley de contratos y se analizado todos los contratos mayores y menores gestionados por el SINP, se ha actuado en consecuencia para cada uno de ellos y se han planificado las acciones para el 2019, de tal forma que la disponibilidad de servicios quede asegurada. Documentado en el O18-5			
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	Implantada.			
Código:	45-2018	Naturaleza de la mejora:	Nueva IT	
Proceso:	PC04. Gestión del Mantenimiento			
Unidad/es:	Servicio de Informática			
Descripción de la mejora:	Revisar y crear una nueva edición de la IT para la interrupción de servicios críticos			
Causa para su implantación:	Se observan disfunciones con el procedimiento real			
Objetivo de la mejora:	Procedimentar la gestión del cambio			
Recursos previstos:	A determinar			



Responsable de implantación:	Jefe del Servicio		
Previsión de resultados:	IT revisada y aprobada		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	ene-18	Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	En proceso de revisión de la IT-SINF-050. Se prevé que antes de finalizar el ciclo actual la IT se encuentre revisada y aprobada.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación		

Código:	46-2018	Naturaleza de la mejora:	Gestión interna. RIESGO
Proceso:	PC04. Gestión del Mantenimiento		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Definir procedimiento de gestión del cambio		
Causa para su implantación:	Acción de gestión de riesgos/oportunidades		
Objetivo de la mejora:	Procedimentar la gestión del cambio		
Recursos previstos:	Jefe del Servicio		
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio.		
Previsión de resultados:	Disminución del número de incidencias Revisión anual		
Grado de prioridad:	Media		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:		Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:			

Verificación de resultados en auditoría, si procede:	No implantada
---	---------------

Código:	47-2018	Naturaleza de la mejora:	Canales de comunicación
Proceso:	PC 04 Gestión del Mantenimiento		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Comunicar a todo el PAS la posibilidad de contactar con el SINF a través del Portal de Autoservicio TIC (Murphy 2.0), incluso cuando el ordenador esté averiado, a través del equipo de otro compañer@.		
Causa para su implantación:	Acción derivada de los resultados de la Encuesta General de usuarios		
Objetivo de la mejora:	Mejorar la atención y disponibilidad de incidencias de los servicios por parte del PAS		
Recursos previstos:	Jefe del Servicio		
Responsable de implantación:	Jefe del Servicio		
Previsión de resultados:	Mejorar la satisfacción del PAS en la Encuesta General de usuarios.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	ene-18	Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha decidido enviar el comunicado después de la actualización del Portal de Autoservicio TIC prevista en febrero del 2019, junto con las novedades de la misma. Se espera mejorar los resultados de satisfacción del PAS en la Encuesta General de usuarios del siguiente ciclo de gestión		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación		

Código:	48-2018	Naturaleza de la mejora:	Campaña de difusión medios contacto. Común PC04
Proceso:	PC04 y PC08		
Unidad/es:	Servicio de Informática		
Descripción de la mejora:	Valorar la realización de una campaña de difusión de la plataforma de autoservicio TIC y recursos disponibles (Fes y Guías prácticas) y priorización de los medios de contacto con el SINF.		



Causa para su implantación:	Acción derivada de los resultados de la Encuesta General de usuarios		
Objetivo de la mejora:	Mejorar la comunicación y atención de los usuarios		
Recursos previstos:	Jefa del Servicio		
Responsable de implantación:	Jefa del Servicio		
Previsión de resultados:	Mejorar la satisfacción de los usuarios en la Encuesta General.		
Grado de prioridad:	Alta		
Fecha de Autorización de la Gerencia:			
Desarrollo temporal:	Inicio:	ene-18	Finalización:
Descripción de resultados obtenidos:	Se ha decidido enviar el comunicado después de la actualización del Portal de Autoservicio TIC prevista en febrero del 2019, junto con las novedades de la misma. Se espera mejorar los resultados de satisfacción de la Encuesta General de usuarios del siguiente ciclo de gestión.		
Verificación de resultados en auditoría, si procede:	En proceso de implantación.		

10. RELACIÓN DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD 2018.

Unidad	Servicio de Informática	Año	2018
---------------	-------------------------	------------	------

Denominación del Equipo/Comité	Nº de participantes
Comité Ejecutivo SINP	4
Grupo de trabajo para gestión y análisis de encuestas	5

11. PROPUESTAS DE ACCIONES DE MEJORA 2019.

Unidad	SINP	Año	2019
Proceso/s	PC04		
Descripción de la mejora	Aprobar y difundir una nueva edición de la IT para la interrupción de servicios críticos		
Causa para su implantación	Actualizar la IT a los cambios evolutivos		



Objetivos de la mejora	Procedimentar la gestión del cambio
Recursos previstos	A determinar
Responsables de implantación	Grupo de calidad del SINP
Previsión de Resultados	IT revisada y aprobada
Grado de prioridad	Alta



Unidad	SINF	Año	2019
Proceso/s	PC04		
Descripción de la mejora	Revisión de la definición y descripción del indicador I.[PC 04.13]-13. Importe anual por PC del mantenimiento correctivo en microinformática reportado por los servicios técnicos externos.		
Causa para su implantación	Se detecta cierta ambigüedad entre la definición y la formulación del indicador		
Objetivos de la mejora	Ajustar la definición del indicador		
Recursos previstos	a determinar		
Responsables de implantación	Grupo de calidad del SINF		
Previsión de Resultados	Definición del indicador ajustada		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	SINF	Año	2019
Proceso/s	PC04		
Descripción de la mejora	Realizar una campaña de difusión de la plataforma de autoservicio TIC y recursos disponibles (FAQs y Guías prácticas) y priorización de este medio de contacto con el SINF		
Causa para su implantación	Acción derivada de los resultados de la Encuesta General de usuarios		
Objetivos de la mejora	Mejorar la experiencia de usuario		
Recursos previstos	A determinar		
Responsables de implantación	Grupo de calidad del SINF		
Previsión de Resultados	Disminuir las respuestas de insatisfacción en la Encuesta General de usuarios		
Grado de prioridad	Media		

Unidad	SINF	Año	2019
Proceso/s	PC04 y PC08		
Descripción de la mejora	Valorar el establecer un sistema automatizado del cierre (incidencia o petición) en el Portal de Autoservicio TIC-Murphy 2.0, que permita que el usuario confirme si se ha resuelto su demanda.		
Causa para su implantación	Acción derivada de los resultados de la Encuesta General de usuarios		
Objetivos de la mejora	Mejorar la experiencia de usuario		



Recursos previstos	A determinar
Responsables de implantación	Grupo de calidad del SINF
Previsión de Resultados	Disminuir las respuestas de insatisfacción en la Encuesta General de usuarios
Grado de prioridad	Alta

Unidad	SINF	Año	2019
Proceso/s	PC04 y PC08		
Descripción de la mejora	Valorar el establecimiento de envío de recordatorios periódicos de las incidencias/peticiones pendientes de valoración por el usuario		
Causa para su implantación	Acción derivada de los resultados de las encuestas post-servicios		
Objetivos de la mejora	Incrementar la retroalimentación del usuario		
Recursos previstos	A determinar		
Responsables de implantación	Grupo de calidad del SINF		
Previsión de Resultados	Incrementar la tasa de respuesta de las valoraciones de los usuarios		
Grado de prioridad	Alta		

12. PROPUESTAS DE NUEVOS OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIGC-SUA Y MEJORA DE LA GESTIÓN DEL SIGC-SUA 2019.

(Este apartado debe ser aportado por el Equipo del Proceso o el Servicio/Unidad, en su caso).

Proceso	PE02	Año	2019
Unidad, si procede	Coordinación técnica-SPE		
Naturaleza de la propuesta	Mejora de la retroalimentación de los usuarios en Encuestas Generales		
Denominación	Mejorar el texto del comunicado del sistema de Encuestas Generales		
Descripción	A valorar por SPE: Modificar el texto de comunicación de la Encuesta General de forma más personal, motivando y animando a cumplimentar las encuestas como un recurso muy importante para la retroalimentación y mejora continua.		
Objetivo de la propuesta	Incrementar la tasa de respuesta de las Encuestas Generales		

Proceso	PE02	Año	2019
Unidad, si procede	Coordinación técnica-SPE		
Naturaleza de la propuesta	Mejora de la retroalimentación de los usuarios en Encuestas Generales		
Denominación	Incentivar simbólicamente la participación en las Encuestas Generales		
Descripción	A valorar por el SPE: Incentivar con un obsequio simbólico de la tienda de la UJA (sudadera, equipación deportiva, etc.) entre todos los participantes de las EG.		
Objetivo de la propuesta	Incrementar la tasa de respuesta de las Encuestas Generales		



13. PROPUESTAS DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS 2019*

Ninguna modificación propuesta

*Adjuntar, en su caso, los documentos explicativos de la propuesta de revisión documental planteada.

14. VALORACIÓN O CONSIDERACIONES FINALES DEL EQUIPO DEL PROCESO O SERVICIO/UNIDAD, EN SU CASO.

En general el grupo de calidad del Servicio de Informática, hace una valoración positiva de la gestión de este proceso en el ciclo 2018, en consonancia con la valoración del informe de los resultados de la auditoría interna anual. Para el siguiente ciclo, se tendrá en consideración aquellas observaciones que se estimen oportunas para la mejora continua del proceso indicadas por el equipo auditor, así como las oportunidades de mejora detectadas por grupo de calidad del SINF, resto de miembros del Servicio de Informática o recabadas por parte de nuestros usuarios a través de las encuestas generales o post-servicio.